

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Stefanie Fuchs (LINKE)

vom 12. Dezember 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Dezember 2017)

zum Thema:

Sonderfahrdienst für Menschen mit Behinderungen

und **Antwort** vom 20. Dezember 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. Dez. 2017)

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales

Frau Abgeordnete Stefanie Fuchs (Die Linke)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/12934

vom 12. Dezember 2017

über

Sonderfahrdienst für Menschen mit Behinderungen

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie viele Beschwerden zum Sonderfahrdienst für Menschen mit Behinderung sind bis jetzt im Jahre 2017 erhoben worden und wie hat sich die Zahl der Beschwerden seit 2013 entwickelt?
2. Worauf richteten sich die Beschwerden zum Sonderfahrdienst?

Zu 1. und 2.: Erfasst werden beim Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) sowohl Beschwerden als auch Anfragen zum Sonderfahrdienst (SFD). Alle Eingänge werden den Kategorien Fahrtanmeldung, Fahrtrealisierung, Sonstiges / Abrechnung / Berechtigungsverfahren zugeordnet.

Die Kategorie „Fahrtanmeldung“ umfasst dabei alle Vorgänge bis zum Fahrtantritt, die „Fahrtrealisierung“ betrifft die Durchführung der Fahrt selber und die Kategorie „Abrechnung, Berechtigungsverfahren/ Sonstiges“ betrifft vorrangig Fragen zur Eigenbeteiligung, Rechnungslegung und Storni sowie Anliegen, die keiner anderen Kategorie zugeordnet werden können.

Anfragen und Beschwerden haben sich seit 2013 wie folgt entwickelt:

Jahr	Anfragen/ Beschwerden *	davon Abrechnung/ Berechtigungsverfahren / Sonstiges	Anzahl Beförderungen/ Dienstleistungen
2013	2.674 (3.916)	2.437	162.317
2014	2.664 (4.000)	2.362	157.052
2015	3.223	3.065	157.349
2016	2.464	2.369	157.063
2017 **	1.784	1.515	137.710

* in Klammern: alle Beschwerden, und Anfragen, die über die bis 2015 bestehende SFD-Sondernummer eingingen. Detailliertere Anfragen und Beschwerden, die nicht beantwortet werden konnten, wurden in die Sachgebiete weitergeleitet (Angaben vor der Klammer). Seit 2015 laufen alle Anfragen und Beschwerden zusammengefasst über die Telefonnummer des Bürgertelefons 115.

**Statistik bis einschließlich November 2017

Dabei wird ersichtlich, dass der Großteil der Anfragen / Beschwerden die Kategorie Abrechnung/ Berechtigungsverfahren betrifft und weniger die Fahrtanmeldung bzw. -durchführung.

3. Welche Maßnahmen wurden ergriffen, um die in den Beschwerden angemahnten Mängel beim Sonderfahrdienst zu beheben?

Zu 3.: Beschwerden werden dem Betreiber zur Stellungnahme zugeleitet und anschließend, soweit sie vertragsstrafenrelevant sind, dem zuständigen Fachbereich der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung zur Prüfung übermittelt. Sofern es sich nachweislich um einen Vertragsverstoß handelt, wird der Betreiber abgemahnt und bei wiederholten Verstößen mit den im Vertrag vereinbarten Strafen belegt.

Es finden regelmäßig Gespräche mit dem Betreiber, Vertretern der Fuhrunternehmen, dem Fahrgastbeirat und dem LAGeSo mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung statt (s. auch Antwort zu 6.).

4. Sieht der Senat Handlungsbedarf, das Beschwerdemanagement beim Sonderfahrdienst auf den Prüfstand zu stellen und gegebenenfalls zu verbessern? Wenn nein, warum nicht? Wenn ja, welchen Handlungsbedarf sieht der Senat?

Zu 4.: Der Betreiber hat für sein Beschwerdemanagement einen engagierten Mitarbeiter gewinnen können, der sich jedes Einzelfalls und jeder Beschwerde annimmt.

Das Beschwerdemanagement im Fachbereich III C des LAGeSo erfüllt aus Sicht des Senats gleichfalls in Gänze die Anforderungen, die sich aus den eingehenden Beschwerden und deren Beantwortung ergeben.

Der Senat sieht insofern insgesamt keinen Handlungsbedarf.

Im Bereich des Zentralen Qualitätsmanagements beim LAGeSo (zuständig u. a. für Petitionen, Dienstaufsichtsbeschwerden) kam es zu Verzögerungen bei der Beantwortung von Eingaben, die der personellen Unterbesetzung geschuldet waren. Dieser Bereich wurde mittlerweile personell verstärkt, so dass eine Beantwortung künftig zeitnah erfolgt.

5. Wie werden die vom Senat für den Sonderfahrdienst bereitgestellten Haushaltsmittel im Einzelnen verwendet?

Zu 5.: Die Haushaltsmittel werden für Regie- und Beförderungsleistungen (Ansatz 2016/2017: 6.710.000 €) sowie Sachkosten des LAGeSo (Ansatz 2016/2017: 42.000 €),

die im Zusammenhang mit dem SFD entstehen (Magnetkarten, Kosten für die Kundenbefragung), ausgereicht.

6. Wie oft finden Gespräche zwischen dem Betreiber des Sonderfahrdienstes, der Wirtschaftsgenossenschaft Berliner Taxibesitzer eG (WBT), und dem Fahrgastbeirat bzw. zwischen dem LAGeSo und dem Fahrgastbeirat statt?

Zu 6.: Sitzungen mit dem Fahrgastbeirat finden regelmäßig (alle zwei Monate), Gespräche mit dem LAGeSo in der Regel zweimal / Jahr und mit dem Betreiber / Fuhrunternehmen jeweils anlassbezogen statt.

Berlin, den 20. Dezember 2017

In Vertretung

Alexander F i s c h e r

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales